

DATABESKYTTELSESMEDDELELSE – "KUNDESERVICE"

Denne meddelelse beskriver de formål og metoder, hvormed Safilo S.p.A. i egenskab af dataansvarlig ("den dataansvarlige" eller "virksomheden") indsamler og behandler de personoplysninger ("data"), som du har givet i forbindelse med interaktionen med kundeservicen ("KS") og de tilknyttede tjenester, som den tilbyder. Oplysningerne i denne meddelelse gives i henhold til artikel 13 og 14 i forordning 2016/679/EU af 27. april 2016 ("GDPR").

1. Kontaktoplysninger om den dataansvarlige og den databeskyttelsesansvarlige

Den dataansvarlige er virksomheden Safilo S.p.A. med hjemsted i Padova, via Settima Strada n. 15, 35129 og kan kontaktes på følgende e-mailadresse: info@safilo.com.

Safilo S.p.A. har udpeget en databeskyttelsesansvarlig, som kan kontaktes på følgende e-mailadresse: dpo@safilo.com.

I forbindelse med behandling af personoplysninger, der sker med henblik på at administrere produktkøb, henvises der til den databeskyttelsesmeddelelse, der stilles til rådighed af den virksomhed eller den relevante filial, som der er en forretningsforbindelse til.

2. Kategorier og kilder til behandlede data

De data, som virksomheden kan behandle, inden for rammerne af de formål og metoder, der beskrives i denne meddelelse, er kontaktoplysninger (navn og efternavn, e-mailadresser, telefonnumre). Virksomheden behandler ikke retslige data eller data, der tilhører særlige kategorier (art. 9, GDPR). Derfor opfordres den registrerede til ikke at give sådanne oplysninger under telefonopkald med operatører, medmindre den eventuelle kommunikation af bestemte data er relevant for din telefonanmodning, hvis virksomheden udelukkende behandler dem til dette formål. De indsamlede data vedrører fysiske personer eller juridiske repræsentanter, advokater, medarbejdere, personer, der er ansvarlige for at administrere kontraktforholdet, samt, kun for partnerskaber og enkeltmandsvirksomheder, virksomhedsnavn og bankoplysninger.

Hvis du ikke giver dem direkte, kan dine data blive kommunikeret til den dataansvarlige hos virksomheder og datterselskaber i Safilo-koncernen, hvis liste vises nederst i denne databeskyttelsesmeddelelse.

3. Formål med behandling og retsgrundlag

Virksomheden kan behandle dine data til følgende formål:

1. Håndtering, styring og behandling af anmodninger, der sendes til virksomheden via de angivne kanaler (herunder e-mail, telefon og WhatsApp), af eventuelle indkøbsordrer rettet mod Safilo S.p.A. og aktiviteter til støtte for kunder;
Retsgrundlag: Levering af tjenester, som du som registreret udtrykkeligt har anmodet om (art. 6, stk. 1, litra b), i GDPR): "behandlingen er nødvendig for opfyldelsen af en kontrakt, som den registrerede er part i, eller for udførelsen af foranstaltninger forud for kontraktindgåelse, der er vedtaget på anmodning af samme". Overdragelsen af data er valgfri, men nødvendig for leveringen af den ønskede tjeneste. Hvis du ikke giver oplysningerne, vil virksomheden derfor ikke være i stand til at følge op på din anmodning.

2. Optagelse af telefonopkald med kundeservicepersonalet har til formål at kontrollere kvaliteten og effektiviteten af de hjælpetjenester, der tilbydes direkte af virksomheden, for på passende vis at vejlede det ansvarlige personales uddannelse og forbedre den leverede service. Til dette formål og med dit udtrykkelige samtykke kan telefonsamtalen med vores personale blive optaget.

Retsgrundlag: Dit udtrykkelige samtykke som registreret (art. 6, stk. 1, litra a), i GDPR): "*den registrerede har givet sit samtykke til behandling af sine personoplysninger til et eller flere specifikke formål*".

Overdragelsen af data og optagelsen af telefonopkaldet er valgfri. Eventuel manglende overdragelsen af sådanne data vil gøre det umuligt for virksomheden at imødekomme telefoniske anmodninger fra den registrerede, som under alle omstændigheder kan kontakte kundeservicen via e-mail. Særlig i begyndelsen af opkaldet vil den registrerede blive underrettet om formålet med behandlingen, med henvisning til denne databeskyttelsesmeddelelse for mere information og eventuel optagelse af telefonopkaldet. Afgivelsen af dit udtrykkelige samtykke til optagelsen sker gennem den registrerede parts vilje til at fortsætte opkaldet. Hvis registrerede ikke ønsker at give sit samtykke, er det tilstrækkeligt at afslutte samtalen.

3. Opfyldelse af juridiske og regulatoriske forpligtelser, hvad angår regnskab, skat, sociale bidrag eller af enhver anden art, i forbindelse med KS's levering af tjenester.

Retsgrundlag: Opfyldelse af juridiske forpligtelser, som den dataansvarlige er underlagt (art. 6, stk. 1, litra c), i GDPR): "*Behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som den dataansvarlige er underlagt*". Behandlingen af data er nødvendig, og i tilfælde af manglende overdragelse af dem vil det ikke være muligt for virksomheden at overholde juridiske forpligtelser.

4. Håndtering af retssager i tilfælde af manglende overholdelse, tvister, juridiske tvister og/eller forlig samt generelt til beskyttelse af den dataansvarliges og/eller tredjeparters rettigheder og legitime interesser, også i retten.

Retsgrundlag: Den dataansvarliges legitime interesse i at beskytte, udøve interesser og rettigheder, herunder forsvar, i ethvert kompetent forum (art. 6, stk. 1, litra f), i GDPR): "*Behandlingen er nødvendig til varetagelse af den dataansvarliges eller tredjepartis legitime interesser, forudsat at sådanne interesser ikke tilsidesættes af den registreredes interesser eller grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, som kræver beskyttelse af personoplysninger*". Overdragelsen af dine data er valgfri, men ved manglende overdragelsen kan virksomheden muligvis ikke levere de tjenester, der anmodes om via KS.

5. Udførelse af direkte markedsføringsaktiviteter gennem udgående opkald foretaget af KS vedrørende virksomhedens produkter, tjenester, begivenheder og kommercielle initiativer,
Retsgrundlag: Dit udtrykkelige samtykke som registreret (art. 6, stk. 1, litra a), i GDPR): "*Den registrerede har givet sit samtykke til behandlingen af sine personoplysninger*". Samtykket kan til enhver tid kaldes tilbage og afbryde udførelsen af disse aktiviteter, uden at tilbagekaldelsens imidlertid påvirker lovligheden af de behandlingsaktiviteter, der er udført indtil dette tidspunkt.

4. Periode for opbevaring af data

Dine data vil blive behandlet, så længe kontraktforholdet med virksomheden varer, hvorefter de vil blive opbevaret i en periode på 10 år fra ophøret af kontraktforholdet, i overensstemmelse med de almindelige forældelsesfrister, der findes i civillovbogen eller specifikke lovbestemmelser, til administrative formål og/eller for at hævde eller forsvare en rettighed, rettighed eller legitim interesse, og dine data vil blive slettet, når de formål, hvortil de blev indsamlet til, ophører med at eksistere. Eventuelle telefonoptagelser opbevares i en periode på 60 dage. Hvis du har givet

dit samtykke til behandling af dine data til direkte markedsføringsformål, vil dine data desuden blive behandlet i 24 måneder fra den dato, hvor dit samtykke blev givet, medmindre du kalder det tilbage. Denne periode kan forlænges, hvis du fornyer dit samtykke til behandlingen til dette formål.

5. Metoder til databehandling

Behandlingen af data sker ved hjælp af IT- og/eller telematikværktøjer, der er egnede til at garantere dataenes sikkerhed og fortrolighed, og vil blive udført af personale, der er behørigt uddannet i overensstemmelse med lovgivningen om beskyttelse af personoplysninger og formelt udpeget til at behandle dataene. Der findes ingen automatiserede beslutningsprocesser.

6. Modtagere af dataene

Dine data kan til de formål, der er angivet ovenfor, kommunikeres til det ansatte personale hos den dataansvarlige, som er behørigt autoriseret og instrueret i databehandlingen, samt til følgende kategorier af personer, der kan fungere som behørigt udpegede databehandlere eller dataansvarlige:

- (i) andre virksomheder, der tilhører Safilo-koncernen, og som udfører produktion, logistik og kommercielle aktiviteter
- (ii) personer, virksomheder, foreninger eller professionelle virksomheder, der leverer tjenester og aktiviteter med bistand og rådgivning til virksomheden (som fx databehandlingsvirksomheder, dokumentationsarkivering, logistiktjenesteudbydere, professionelle konsulenter)
- (iii) banker
- (iv) personer, der har ret til at få adgang til dataene i henhold til loven og sekundær lovgivning eller i henhold til bestemmelser udstedt af de kompetente myndigheder.

7. Overførsel af data til udlandet

Dine data kan overføres til enheder, der befinder sig uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde ("EØS"), i lande, hvor virksomheder i Safilo-koncernen er til stede, til de formål, der er angivet ovenfor. Dine data vil blive overført på grundlag af Europa-Kommissionens afgørelse om tilstrækkeligheden af beskyttelsesniveauet i henhold til artikel 45 i GDPR. Kun for de lande, hvor sådanne afgørelser om tilstrækkeligheden af beskyttelsesniveauet ikke er til stede, vil dine data blive overført på grundlag af dispensation iht. artikel 49, stk. 1, litra *b*, i *GDPR*, dvs. opfyldelse af en kontrakt indgået mellem den registrerede og den dataansvarlige eller med henblik på gennemførelse af foranstaltninger forud for kontraktindgåelsen, og som er vedtaget efter anmodning fra den registrerede. Listen over tredjelande, som dine data kan overføres til, findes på <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.

8. Dine rettigheder

Du kan i de tilfælde, der udtrykkeligt er fastsat ved lov, udøve de rettigheder, der er nævnt i artikel 15-22 i GDPR. Du har især ret til at:

- anmode om bekræftelse af, at behandlingen af dine data er i gang, og i bekræftende fald bede den dataansvarlige om adgang til oplysninger vedrørende selve behandlingen
- anmode om berigtigelse af unøjagtige eller ufuldstændige data
- bede den dataansvarlige om sletning af dataene

- anmode om begrænsning af behandlingen
- anmode om at modtage data om dig i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format og overføre dem til en anden dataansvarlig eller at få direkte overførsel fra en dataansvarlig til en anden, hvis det er teknisk muligt (såkaldt dataportabilitet)
- tilbagekalde det samtykke, der eventuelt er givet til enhver tid. Under alle omstændigheder påvirker tilbagekaldelsen ikke lovligheden af den behandling, der er udført indtil dette tidspunkt
- gøre indsigelse, helt eller delvist, af legitime grunde, mod behandlingen af personoplysninger om dig og behandlet på grundlag af den dataansvarliges eller tredjeparters legitime interesse.

Den dataansvarlige skal gøre dette uden forsinkelse og under alle omstændigheder senest en måned efter modtagelsen af anmodningen. Fristen kan om nødvendigt forlænges med to måneder under hensyntagen til kompleksiteten og antallet af anmodninger, som den dataansvarlige modtager. I sådanne tilfælde vil den dataansvarlige informere dig og orientere dig om årsagerne til forlængelsen inden for en måned efter modtagelsen af din anmodning.

Du kan udøve disse rettigheder ved at sende en anmodning via e-mail til den dataansvarlige på følgende e-mailadresse: dataprotection@safilo.com.

Hvis du mener, at behandlingen af dine data er i strid med lovgivningen om beskyttelse af personoplysninger, har du ret til at indgive en klage til Datatilsynet.

9. Ændringer

Denne meddelelse blev ajourført den 7. maj 2025 og kan efterfølgende undergå ændringer, også i forbindelse med eventuel ikrafttrædelse af nye sektorbestemmelser, opdatering eller levering af nye tjenester fra den dataansvarlige eller teknologiske innovationer, der er sket.

Den seneste version af denne databeskyttelsesmeddelelse er altid tilgængelig på <https://www.safilogroup.com/en/customers/customer-care>.